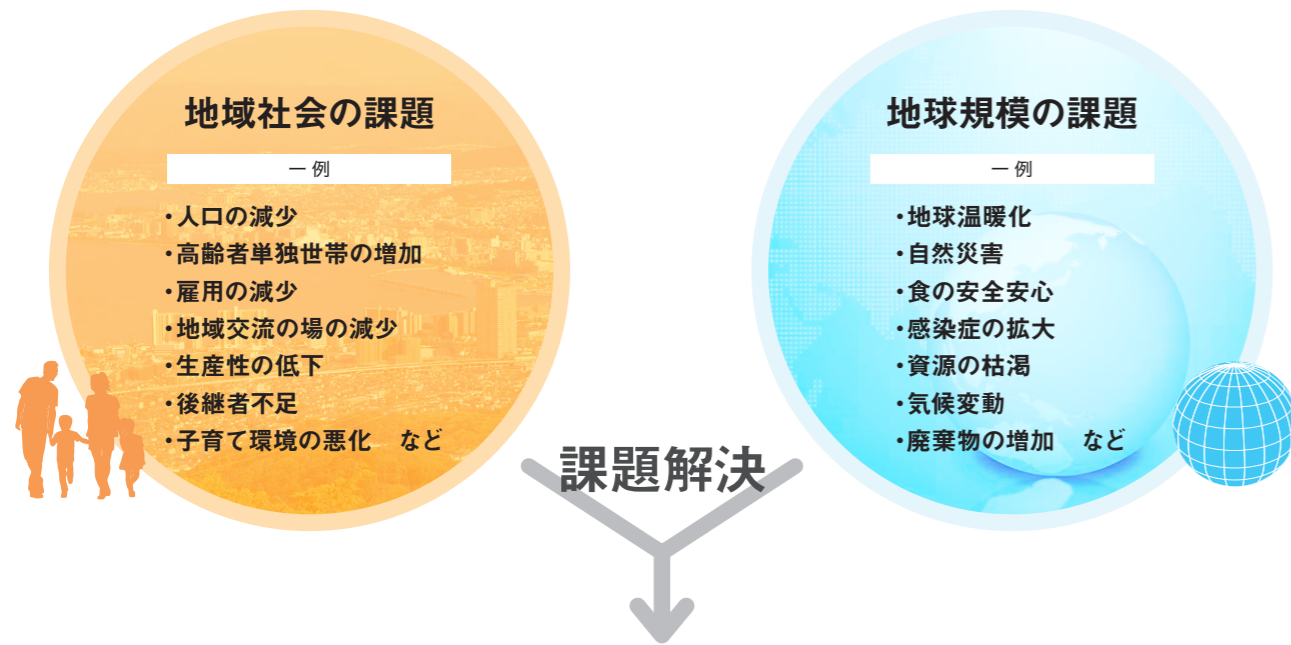


## 行動基準と事業基盤

2021年2月、(株)平和堂の組織変更にて、「サステナビリティ推進室」・「DX推進プロジェクト」を新設いたしました。  
 また、より地域に密着した活動を目的に、「ライフサービス事業部」を「地域共創事業部」に名称変更いたしました。  
 今後は、平和堂グループを横断してそれぞれの取組みを推進していきます。  
 ここでは、新設された「サステナビリティ推進室」「地域共創事業部」「DX推進プロジェクト」の活動の方向性についてご説明いたします。

### 行動基準となるサステナビリティの取組み

サステナビリティは「持続可能性」を意味する言葉で、自然環境や人間社会などを、今だけでなく未来もずっと良い状態で維持させようとする考え方です。高齢化や買物難民などの「地域社会の課題」や、環境悪化などの「地球規模の課題」を、企業として解決することで、環境が良くなることはもちろん事業利益との両立も果たし、持続的に成長できることを目指します。  
 地球はすでにわたしたちが安全に暮らすことができる限界にきているといわれており、平和堂グループとしてこの問題に取り組んでいきます。



平和堂グループは、地域のインフラとして生活全般に関わり、地域とともに社会的課題の解決に取り組む。そして、健全な社会環境の中で、多様な価値観が尊重され、誰もが住みやすく、“活気のある地域社会”と“豊かな暮らし”を実現する。

### ありたい姿

グループの継続的な成長により、関わる人すべての豊かな暮らしを実現している。

地域の社会課題の解決に貢献するとともに、新たな価値を創造し、提供している。

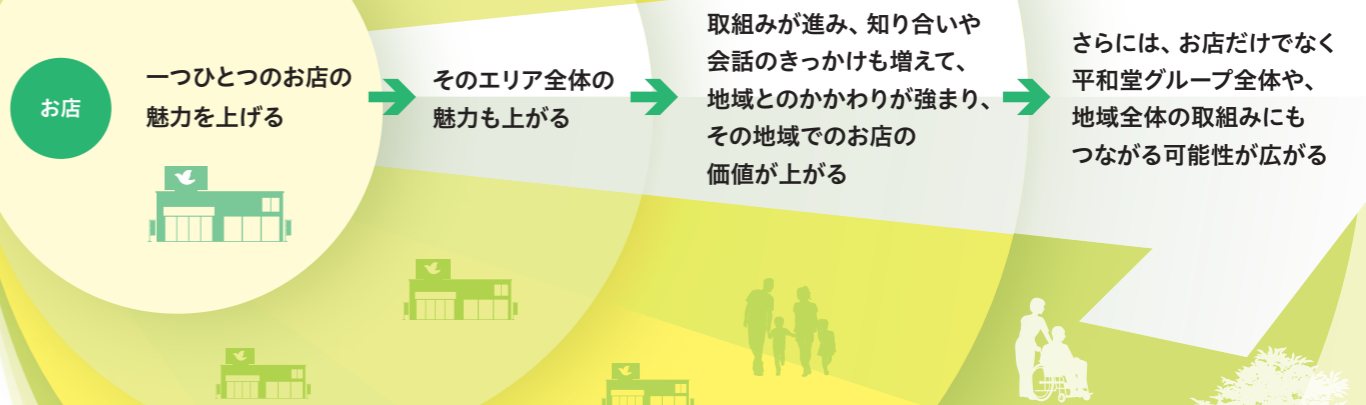
環境への負荷軽減により、次世代に安全安心で安定した社会基盤を継承している。

### 地域社会の持続的成長と地域密着の深化 ～「つながり」と地域共創～

「地域が元気」＝「人が元気で地域活動が活発で地域経済が回っている状態」であるために、地域の方々と連携しながら様々な取組みを進めます。



### お店の地域密着の深化が進むほど、地域や社会との連携・連動も進む



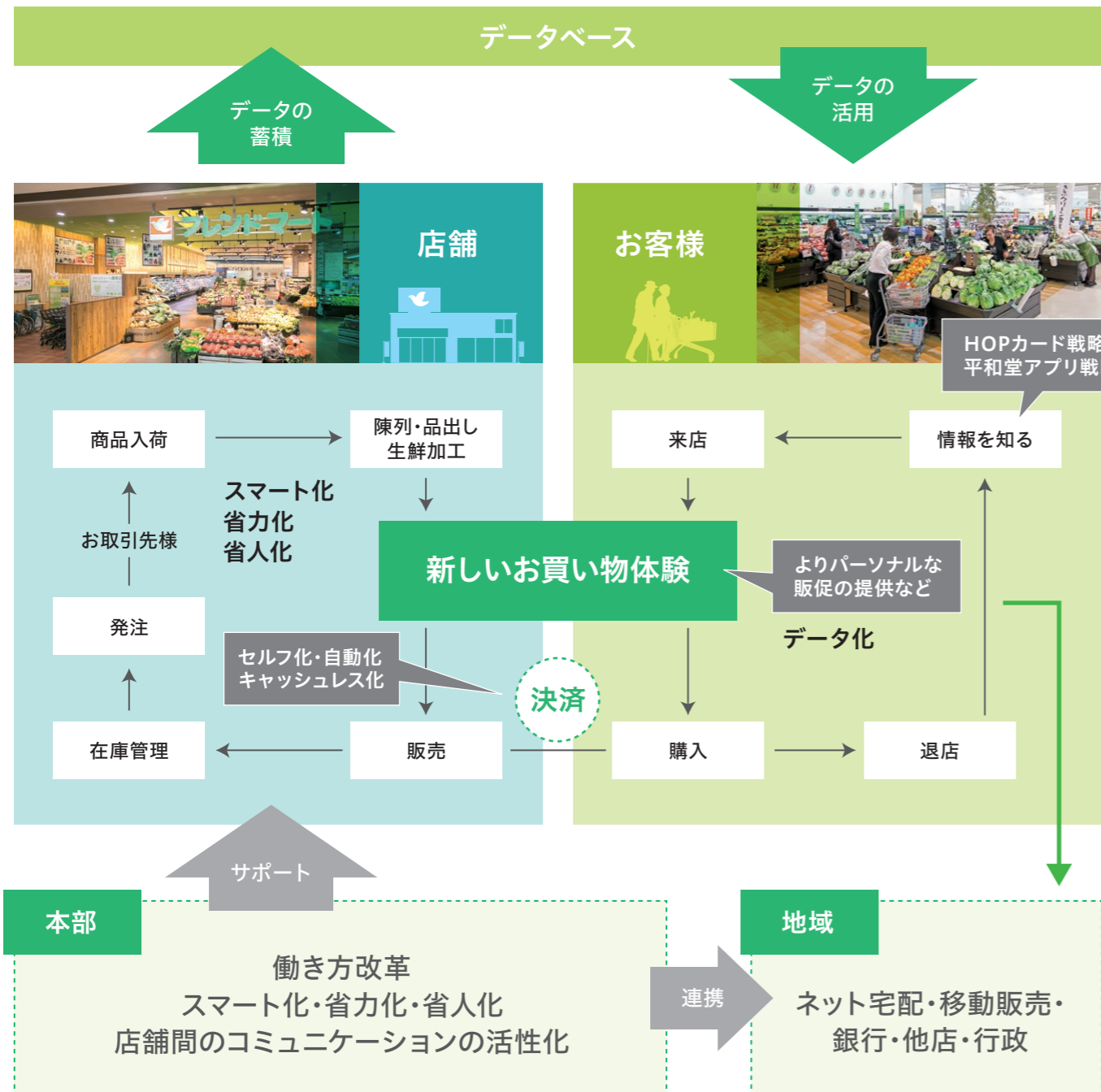
## 平和堂DX(デジタルトランスフォーメーション)の推進

データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、サービスやビジネスモデルを変革することで、新たな価値を創造します。また、業務そのものや、組織、プロセスを変革し、生産性の向上や働き方改善の実現を目指します。

### 平和堂DX ありたい姿

- ・お客様への新しいお買い物体験の提供
- ・店舗、本部の生産性の向上 ~業務改革による省力化、省人化の推進~
- ・データ利活用による新たな価値の発見 ~データの収集、蓄積、加工と分析、活用~
- ・つながりの構築 ~人と人、モノと人、コトと人~

イメージ図



## 2020年度 取組みの一例

### 請求書発行・受取



#### 新請求書システムの導入

WEB上で請求業務を総合的に管理できるシステムを導入し、複写式紙伝票により処理していた従来の手作業を削減しました。

▶対象お取引先 ▶本部の作業削減時間

**1,618**社 **2,500**時間

▶処理件数

月平均 **3,100**件

導入による効果

- 業務効率化 ●生産性向上
- 時短 ●コスト削減 ●ペーパーレス化

### 人事関連業務



#### 新人事情報システムの導入

紙で配付、回収していた給与明細や年末調整申告書を電子化しました。個人のスマートフォンやタブレットを使って自己管理が簡単にできるようになりました。

▶ペーパーレス化

給与明細など 約 **38**万枚削減

導入による効果

- ペーパーレス化 ●業務負荷軽減
- 働き方改善 ●生産性向上

### 社内問合せ



#### チャットボット自動応答システムの導入

電話やメールで行う事が多かった社内の問合せに対してAIを活用して対応するシステムを導入しました。よくある質問(FAQ)を事前に登録し、自動応答で対応します。店舗がパソコンを使い質問内容やキーワードを入力すると、答えや関連するサイトが自動的に表示されます。

▶問合せ件数 1日平均 **180**件

導入による効果

- 業務効率化 ●業務の多能工化
- スキルの平準化 ●労働環境改善

### 発注業務



#### AI需要予測システムの実験導入

店舗における商品の発注は、全体作業の中でも長時間を必要とする作業です。この作業時間の削減を目的とし、AIの自動予測システムを日配品売場で実験的に導入しました。



### 資料作成業務



#### 作成資料の見直し

全部署の業務手順書を分析する中で、資料の作成に要している時間が多いことに着目し作成資料の棚卸を実施しました。この作成資料を精査するため、各部署とのヒアリングを実施しました。効果的で効率的な業務となるように、その目的は何か、作成方法は単純化・標準化されているかなど「やめる」「変える」「やる」視点で見直しを行い、作業の効率化を検討しました。

▶本部の作成資料

作成数 **1,350**種類 作成時間 **150,000**時間/年

## 2021年度 強化取組み

### 発注業務

#### AI自動予測システムの本格導入

店舗における発注時間の削減を目的とし2020年度に実験導入した、AI自動予測システムの店舗拡大を推進します。

期待される効果

- 業務効率化 ●生産性向上
- お客様とのコミュニケーション増加
- 売場実現度向上 ●在庫日数の削減 ●廃棄ロス削減

### 資料作成業務

#### BIツールの導入(BI:ビジネスインテリジェンス)

各システムに散在するデータの抽出・加工を自動で行い、よりスピーディに資料を作成します。資料をもとに本部・店舗の双方で、いち早く情報を共有し、分析・判断・対応ができる仕組みをつくります。

期待される効果

- 業務効率化 ●分析時間の確保
- 迅速かつ細やかな指示
- 店舗における効果的かつ効率的な販売活動